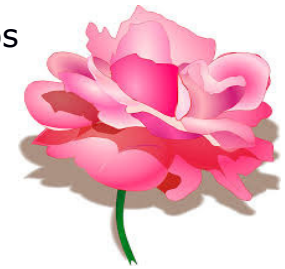
CARTILHA DA MULHER

PROCON Campinas

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS
Departamento de Proteção ao Consumidor

O PROCON de Campinas, em homenagem ao dia internacional da mulher, editou este informativo com dicas e orientações sobre a aquisição de produtos e contratações de serviços mais utilizados pelas mulheres.



IMAGENS EXTRAÍDAS DO GOOGLE – MARCADAS PARA REUTILIZAÇÃO

CUIDADOS NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE BELEZA

- Antes de contratar os serviços oferecidos pelos profissionais da beleza, como cabeleireiros, maquiadores, manicures, SPA, entre outros, verifique as condições de higiene e limpeza do local e do material utilizado no local (toalhas lixas de unha, luvas e etc).
- Certifique-se do uso de material esterilizável (alicates e espátulas) e se a informação de preço está visível ao consumidor.
- Na contratação de pacotes, peça orçamento por escrito. O orçamento é gratuito e deve constar o prazo de validade.
- No caso de contratação pela internet, o PROCON recomenda a visita ao estabelecimento antes de realizar o fechamento da compra, mesmo que seja por intermédio de sites coletivos.
- Uma vez ofertado, o fornecedor se obriga ao cumprimento fiel do que ofereceu ao consumidor.
- Imprima todas as publicidades, quando houver.
- Guarde os recibos de todos os pagamentos efetuados.

CLÍNICAS DE ESTÉTICAS

- Antes de contratar verifique se a clínica dispõe de algum profissional devidamente capacitado (médico) para o acompanhamento do tratamento.

- Agende uma entrevista com o profissional para orientações e esclarecimentos sobre os procedimentos, especialmente riscos, prazo para atingir o objetivo e efeitos colaterais.

- Verifique as condições de higiene e limpeza do local e do material reutilizável do local (toalhas roupões, aventais, lençóis ou cobertura para maca, por exemplo).
- Certifique-se do uso de material descartável (seringas e agulhas, especialmente).
- Verifique os aparelhos disponíveis e a qualificação dos profissionais que prestam serviços.
- Peça orçamento por escrito com detalhamento dos serviços a serem realizados, quantidade de sessões, prazos, valores e formas de pagamento. O orçamento deve ser gratuito.
- Exija por escrito no contrato tudo o que foi acertado verbalmente. Guarde uma via do contrato e todas as publicidades e e-mails recebidos.
- Exija recibo e guarde os comprovantes de pagamento.
- Observe e peça cópia, se for o caso, das fichas de controles das sessões realizadas.
- Se o procedimento estético não sair a contento conforme a oferta, o consumidor pode procurar os órgãos de proteção para formalizar a sua reclamação.
- Evite contratações pela internet. O ideal é conhecer o estabelecimento onde o procedimento será realizado.
- Todo procedimento estético envolve um certo risco, pois o consumidor pode apresentar alergia, pigmentação da pele e outras reações, por isso não deixe de perguntar ao médico sobre eventuais riscos.

CIRURGIAS PLÁSTICAS

- Verifique com o seu médico de confiança a necessidade de fazer a cirurgia plástica.
- Veja se o seu plano de saúde cobre o procedimento requisitado.
- Cirurgias para fins estéticos, via de regra, não são cobertas pelos planos de saúde.
- Consulte no CREMESP ou sociedade de medicina do seu Estado, o nome do profissional a ser contratado.
- Consulte, também, na Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica se o médico escolhido ou a clínica são credenciados.
- Peça um orçamento descritivo com valores e procedimentos a serem realizados, inclusive, com as formas de pagamento.
- Marque uma consulta com o médico para dúvidas e orientações, especialmente, quanto aos riscos, equipamento/estrutura para primeiros socorros e pós-operatório.
- O PROCON Campinas recomenda que procedimentos de média a alta complexidade sejam realizados em hospitais, que dispõem de equipamentos adequados caso ocorra algum imprevisto.
- Verifique as condições de higiene e limpeza da clínica ou consultório.
- Observe se agulhas e seringas são descartáveis.
- Pesquise se a empresa possui reclamações nos órgãos de proteção ao consumidor e sociedade médica.
- Pesquise se a empresa está regularizada junto aos órgãos oficiais (Prefeitura, Junta Comercial...).
- Não permita que profissionais sem habilitação em cirurgias plásticas realize sua cirurgia.
- Verifique a experiência do médico escolhido para realizar o procedimento.

- Pergunte quais hospitais ou clínicas o profissional escolhido atua ou atuou e confira se as informações prestadas são verídicas.
- Converse com o anestesista sobre eventuais riscos na cirurgia e reações alérgicas.
- Se tiver problemas de saúde que possam complicar a cirurgia, não deixe de informar ao médico.
- Informe ao médico os medicamentos de que faz uso.
- Não contrate procedimentos cirúrgicos.
- Cuidado com ofertas desproporcionais aos preços de mercado; Preço baixo nem sempre é sinônimo de qualidade.
- Guarde panfletos e e-mails trocados.
- Exija por escrito tudo o que for ofertado.
- Guarde cópia do contrato.
- Exija nota fiscal do serviço prestado. Procedimentos médicos podem ser deduzidos do Imposto de Renda.

✓

Recomendações ligadas à saúde:

ATENÇÃO: Exigir cheque-caução, nota promissória ou qualquer garantia, bem como o preenchimento prévio de formulários administrativos, como condição para o atendimento médico-hospitalar emergencial é crime.

DIREITO À INFORMAÇÃO

Guarde as imagens e e-mails publicitários. Toda informação *suficientemente precisa* tem valor de contrato e obriga a empresa a cumprir a oferta nos exatos termos do anúncio.

A informação sobre o preço do produto, características, prazo de entrega, formas de pagamento, despesas adicionais ou acessórias (de entrega ou seguros), validade, quantidade, composição e origem

deve ser clara e precisa, de modo a facilitar a compreensão do consumidor e não induzi-lo em erro.

GARANTIA:

O Código de Defesa do Consumidor estabelece dois tipos de garantia. São elas:

Garantia legal: produtos duráveis têm 90 dias de garantia e produtos não duráveis têm 30 dias (art. 26 incisos I e II do CDC).

Garantia contratual: aquela estipulada em contrato. Tal garantia pode abarcar ou não a legal, por isso, é importante ler o termo para compreender (art. 50 do CDC).

Atenção: 90 dias não são três meses.

Antes de fazer uso de seus direitos do CDC, especialmente quanto à reparação dos produtos, é importante observar se o produto está na garantia.

O que deve conter no termo de garantia?

O termo deve conter o que está garantido (produto ou serviços); qual o prazo; o lugar em que deve ser exigido o cumprimento da garantia (reparo); deve ser acompanhado de manual de instruções ilustrado e em língua portuguesa e conter termos de fácil compreensão, para facilitar o entendimento do consumidor.

Deixar de entregar o termo de garantia devidamente preenchido é crime contra as relações de consumo (art. 74 do CDC).

produto funciona e se as peças e acessórios estão de acordo com as informações constantes na embalagem e do manual de instruções:

• **Exija Sempre: nota fiscal, manual de instruções, Termo de Garantia e contrato de financiamento (em caso de compras a prazo).**

POLÍTICA DE TROCA

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o estabelecimento comercial **NÃO ESTÁ OBRIGADO** a trocar os produtos/presentes.
Entretanto, o estabelecimento PODE ofertar a troca do produto POR LIBERALIDADE , independentemente de vício, devendo cumprir a oferta e informar ao consumidor, por meio de cartaz, as condições da troca, e, em especial, o prazo para que o consumidor possa exercer esse direito.

PARA TER OS SEUS DIREITOS RESGUARDADOS NA HORA DA TROCA, LEMBRE-SE DE GUARDAR A NOTA FISCAL OU RECIBO DE COMPRA E DE MANTER A ETIQUETA NO PRODUTO.

PRODUTOS COM VÍCIOS

Se adquirir um produto e ele apresentar vício (defeito), saiba que a troca não é imediata, a não ser que o fornecedor, por liberalidade, ofereça a troca dentro de determinado período ou o produto seja essencial.
Portanto, se o produto apresentar vícios, procure uma assistência técnica do fabricante e leve o produto para reparo, pois o artigo 18 do CDC estabelece que, sendo constatado um vício em produtos dentro do período da garantia, o fornecedor terá 30 dias para realizar o conserto.

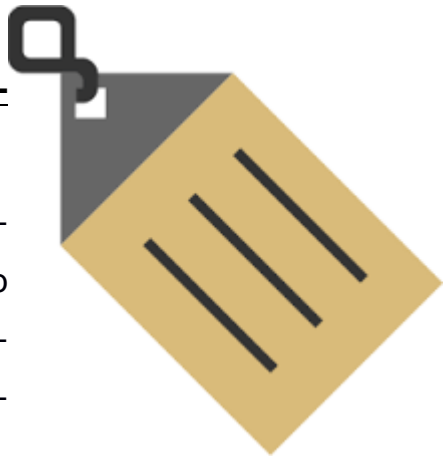
Atenção: Exija a Ordem de Serviço - ou documento semelhante - para comprovar que deixou o produto para ser reparado.

IMPORTANTE: Produtos importados adquiridos no Brasil, em estabelecimentos devidamente legalizados, seguem as mesmas regras dos produtos nacionais.

DESCUMPRIMENTO DE OFERTA

Se o fornecedor descumprir a oferta do produto, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do pedido ou pode aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

INFORMAÇÃO DE PREÇO NOS PRODUTOS



A informação de preços precisa ser bastante clara e ostensiva, de modo a não enganar ou deixar em dúvida o consumidor, e sem que seja exigido deste qualquer esforço para sua exata compreensão. Assim, na fixação do preço ao consumidor é necessário constar sempre:

*o **preço à vista**;

*o **preço a prazo ou parcelado**, se houver, sempre acompanhado do preço à vista, do número e valor das prestações, a taxa de juros e demais encargos ou acréscimos e o valor total a ser pago com o financiamento.

*na **oferta de desconto** também o valor do preço à vista deve ser informado.

***Todas as informações sobre o preço devem ser indicadas da mesma forma, fonte, tamanho e letra de modo a não confundir o consumidor.**

EVITE COMPRAR POR IMPULSO:

- **Compras apressadas:** podem trazer surpresas posteriores quanto aos preços, formas de pagamento e vícios de qualidade (defeitos) dos produtos e serviços adquiridos;

- **Pesquise sempre o preço e as formas de pagamento:** taxas de juros, número de prestações, valor das prestações, preço total à vista e preço total com o financiamento;

- **Exija sempre:** Nota Fiscal, Manual de Instruções, Termo de Garantia e Contrato de Financiamento (em caso de compras a prazo).

CUIDADOS GERAIS NAS COMPRAS PELA INTERNET

- Cuidado com sites de leilões ou produtos com preços muito atrativos, inclusive abaixo do mercado.
- Realize transações somente em sites de instituições confiáveis e que disponibilizem dados para que você possa contatar o site como, endereço, CNPJ, telefone, entre outros.
- Cuidados com links de direcionamento. Prefira, por segurança, digitar o endereço da página em seu navegador.
- Certifique-se de que o site faz uso de conexão segura. Geralmente os navegadores utilizam um pequeno cadeado no canto superior ou inferior da página, ou iniciam com o seguinte endereço com https://. O "s" antes do sinal de dois pontos indica que o site está com conexão segura.
- Importante: Não deixe de clicar sobre o cadeado para verificar o certificado de segurança do site;

- Evite acessar sites de comércio eletrônico ou Internet Banking em computadores de terceiros ou de acesso público.
- Pesquise no PROCON de sua cidade se o site de quem deseja comprar possui reclamações contra ele.
- Leia as regras para efetivação do negócio, especialmente nas compras coletivas. Normalmente esses sites condicionam a concretização da venda, ou seja, para a venda ser aceita o site precisa comercializar determinada quantidade de produtos ou serviços.

Lembre-se: é direito do consumidor ser informado previamente de todas as questões que se relacionem com o produto ou serviço a ser adquirido (art. 6º inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

FALE COM O PROCON DE CAMPINAS

PROCON Campinas
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS
Departamento de Proteção ao Consumidor

Telefone 151 (exclusivo para Campinas-SP) - Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 20h e sábado das 8h às 14h.

Poupatempo Centro - Av. Francisco Glicério, 935, 1º andar - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 7h às 13h.

Poupatempo Campinas Shopping-Rua Jacy Teixeira de camargo, 940, Jardim do Lago - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h e sábado das 8h às 14h.

Agiliza Campinas- Barão Geraldo - Rua Luiz Vicentim, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

Unidade Horto Shopping Ouro Verde- Rua Armando Frederico Renganeshi, 61 Jardim Cristina - Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 16h.

PROCON Digital- Site www.procon.campinas.sp.gov.br**. (atendimento conforme Decreto Municipal 17.910/2013).**